ASISTENCIA TECNICA EN AREAS DEPRIMIDAS

ATAD 

Nº 5

Manual administrativo para la pequeña y micro industria



CURSO CONTROL DE CALIDAD

INASET
LA PAZ, BOLIVIA

FEBOPI
LA PAZ, BOLIVIA

SWISSCONTACT

PRESENTACION

El presente manual ha sido preparado por personeros del INASET tomando en cuenta los requerimientos del empresario de la pequeña y micro industria, la retro alimentación que brindaron los afiliados al programa ATA D y la valiosa colaboración de SWISSCONTACT.

El propósito de la serie de manuales que se presentan en esta ocasión, es brindar conocimientos teóricos, los cuales, serán ampliados y ejemplificados por un facilitador que monitorea el curso. Para ello se cuenta con las respectivas ***Guías del Instructor*** *para cada uno de los temas.*

Se recomienda la aplicación de estos manuales en grupos homogéneos y de ser posible de empresarios de un mismo rubro.

Deseamos que este manual constribuya al mejoramiento de las empresas y a la capacitación del empresario, cumpliendo con los propósitos del programa ATAD.

Autor: Roberto Goytia M.

Colaboración: Jurg Grutter
Walter Smith
Isaac Patrón

Diagramado: Alberto Rivera

INASET
Instituto de Asistencia Social, Económica y Tecnológica
Sánchez Lima 2653 La Paz - Bolivia
Casilla Nº 21935 Telf. 358413

ATAD
Programa Asistencia Técnica en Areas Deprimidas.
Sánchez Lima 2653 La Paz - Bolivia
Casilla Nº 21935 Telf. 358413

SWISSCONTACT
Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico
Heroínas 143 Cochabamba - Bolivia
Casilla Nº 1840 Telf. 50534

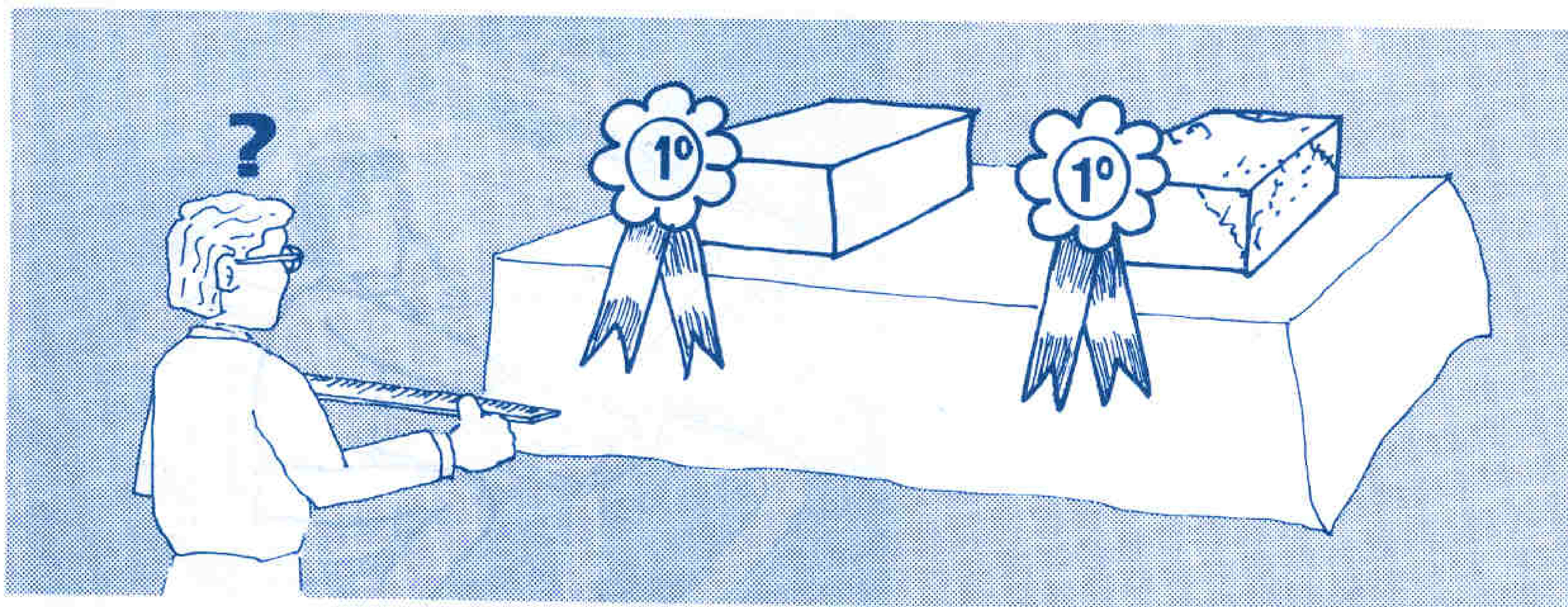
Copyright 1990

CONTROL DE CALIDAD



El concepto de Control de Calidad en las empresas, contrariamente al concepto de que sólo se aplica al sector productivo, es decir a controlar los productos, es una función que tiene validez en todas las actividades de la empresa. Con esta visión se habla entonces del Control Total de Calidad, buscando el funcionamiento cada vez mejor en la recepción de materia prima, la producción (según lo planeado) y en todas las tareas de comercialización.

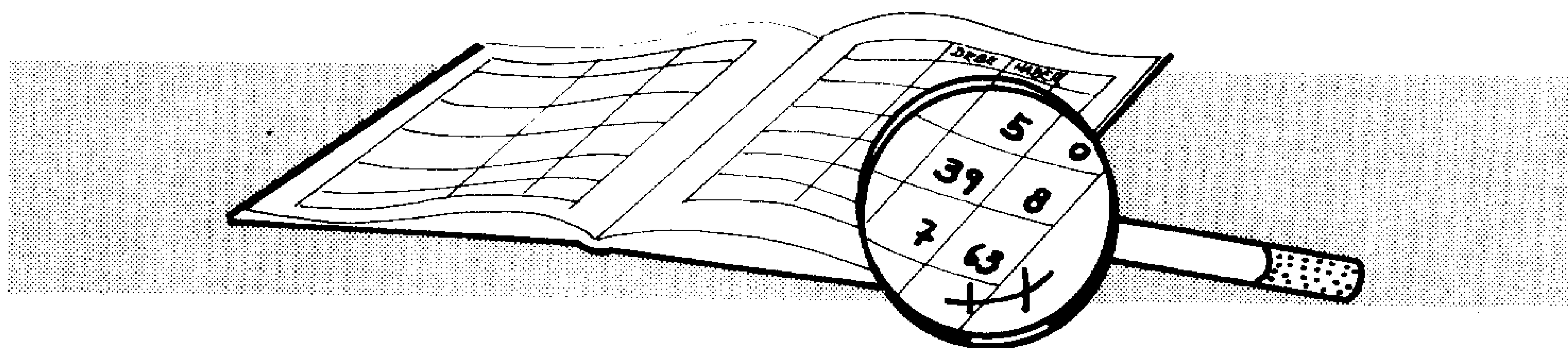
El cómo se realiza este control depende en gran manera del tamaño de la empresa, de las líneas de producción que tenga, del volumen de su producción y otros. Pero sea cualquier combinación de estos factores no se debe perder de vista el propósito central de Control Total de Calidad, el obtener un buen producto que satisfaga las necesidades y deseos del ciente, y que para ello se hayan cumplido de la mejor forma posible todas las actividades, desde planear el producto hasta ponerlo al alcance de sus manos en el lugar y el momento preciso.



La calidad es difícil de evaluar porque generalmente es un concepto subjetivo, sin embargo se la debe tratar de visualizar para medirla y controlarla.

El concepto de calidad depende, para el consumidor, del servicio o la utilidad obtenida con el producto. Por ejemplo las exigencias de calidad de una máquina fotográfica serán diferentes para un profesional que para un aficionado.

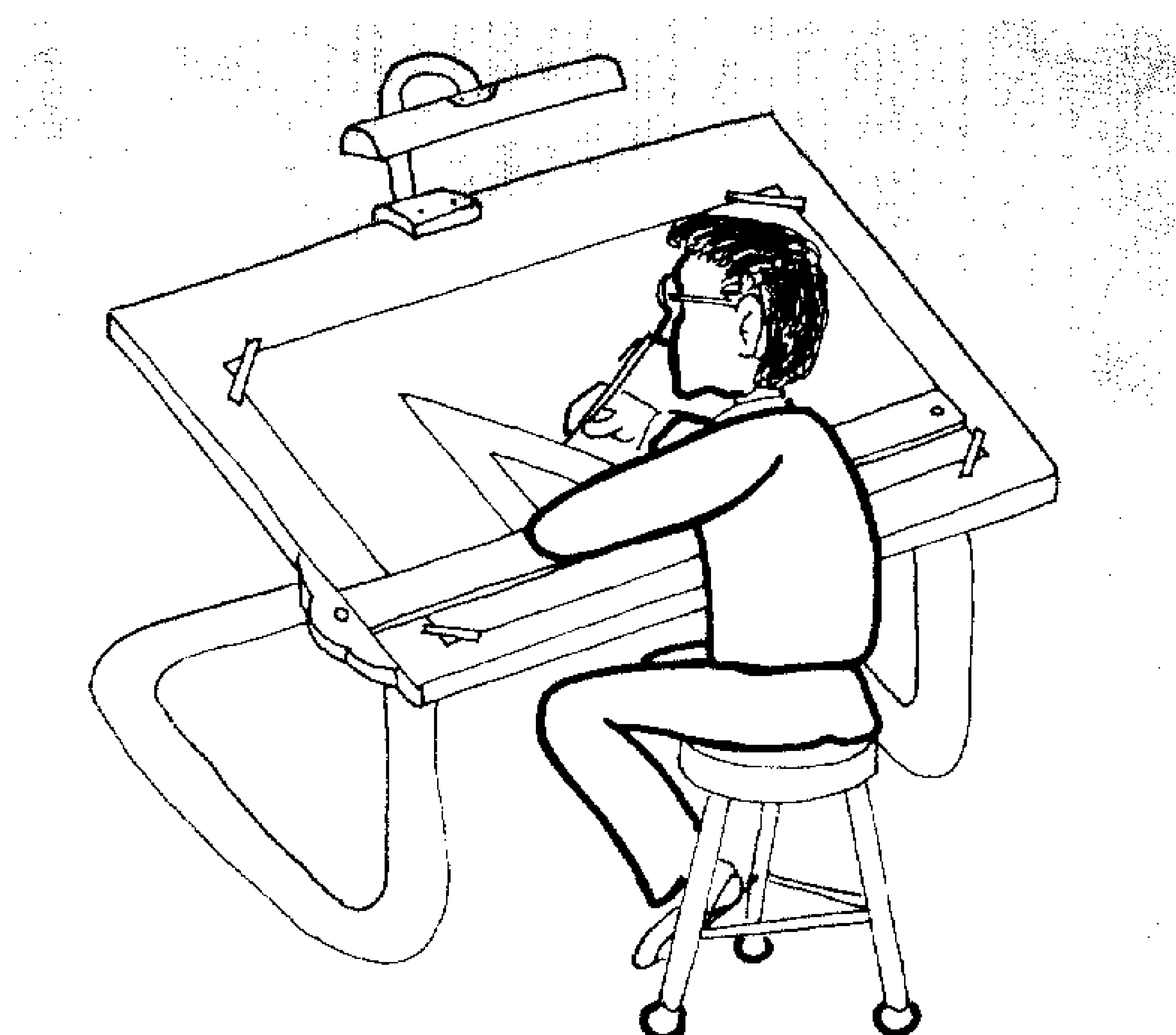
AREAS SUJETAS DE CONTROL



Financiera.

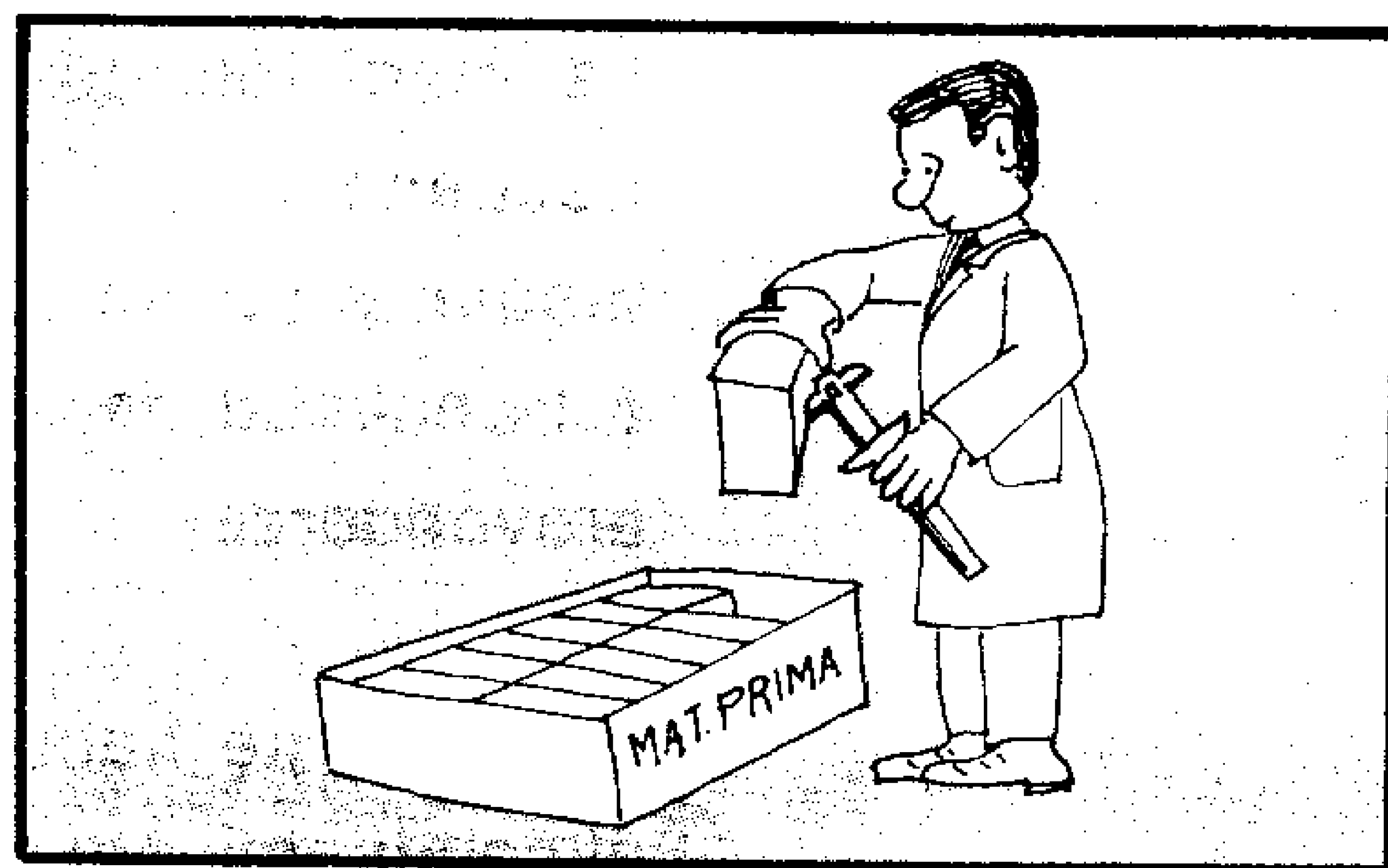
La manera en que se manejen los recursos financieros de la empres, su flujo y disponibilidad susceptibles a Control de Calidad, a optimizar su administración buscando el máximo rendimiento principalmente cuando los recursos son escasos en la empresa, cuando tenemos problemas de escaso capital de operaciones, cuando tenemos que optimizar las inversiones, etc.

La información financiera se halla en los libros de contabilidad y en los Estados Financieros de la empresa.



Diseño.

El control de Calidad en el área de diseño también es importante y se traduce en que el diseño del producto responda a las necesidades del consumidor, a que los planos del producto permitan minimizar lo más posible los desperdicios del material, que los materiales a emplearse sean de buena calidad y fácil de ubicar en el comercio, que su proceso de fabricación sea posible con las maquinarias y equipos con que cuenta la empresa.



Materia Prima.

El control de calidad de materias primas y los materiales es importante porque tiene gran influencia en los costos totales.

Comprende desde tener registros de los proveedores que nos asegure que nos entreguen en los tiempos acordados, cuando nosotros requerimos, los volúmenes requeridos, las cantidades que nosotros necesitamos, la calidad especificada, que sean los materiales que queremos.

Cuando sabemos ya a quién podemos comprar, cada vez que hagamos una adquisición debemos hacer un control estricto de la materia prima y los materiales que recibimos; se debe comprobar si están en las cantidades que se hizo el pedido sin faltar nada.

Deben establecerse parámetros o normas de qué es lo que nosotros necesitamos o queremos, tal que su comparación nos permita aceptar o rechazar la compra si no cumple con lo establecido. Si fuera necesario tendremos que utilizar algunas herramientas de medición y otro medio que nos permita tomar la decisión de aceptar o rechazar todo el lote.

Este control debe realizarse el momento en que se recibe la compra y si fuera posible en presencia del vendedor.

La medición de lotes aceptados o rechazados, la frecuencia de cumplimiento, etc., son indicadores a tabular y que nos permitirán tomar decisiones respecto a la calidad de los materiales y los servicios de los proveedores.

También se hace control de calidad del sistema de almacenamiento de los materiales cuidando que no se produzcan mermas ni pérdidas por las condiciones de manipuleo ni por sustracción.

Producción.

En el área de producción de la empresa se realiza el Control de Calidad en el proceso de producción y el producto, es decir se busca obtener un resultado óptimo en la coordinación de máquinas y personal al trasformar los materiales.

El control en el proceso se establece básicamente sobre la maquinaria cuidando se cumplan las condiciones de funcionamiento estipuladas, tanto en velocidad, presión, profundidad de corte, etc. procediéndose inmediatamente a su rectificado si existiera desviación de lo estipulado. En esta etapa el Control de Calidad debe enfocarse no sólo a señalar cuántas piezas defectuosas se producen, sintomás bien en determinar las causas que originan las desviaciones para que sean solucionadas

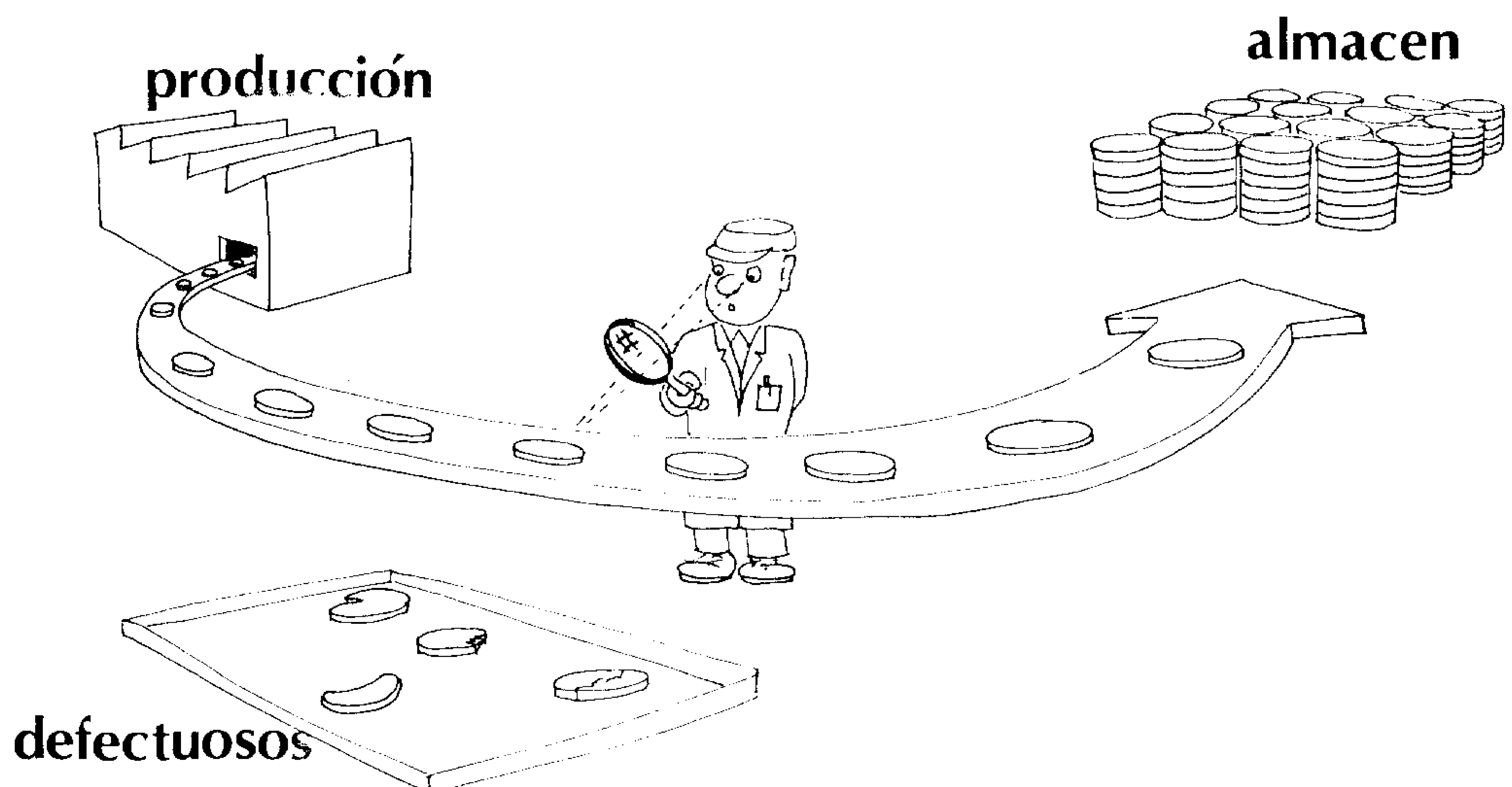
oportunamente y así se evite perjuicios económicos por productos defectuosos o sujetos a rectificación.

Para ello también se debe realizar un control sobre la calidad del mantenimiento que se brinda al equipo, tal que se halle en buenas condiciones de trabajo.

El control sobre la calidad del producto se realiza sobre los atributos y especificaciones que éste debe tener y los que fueran establecidos en el diseño. Para ello se controlarán medidas, peso, color, etc., tanto en los pasos intermedios del proceso de producción como del producto final.

Al establecer parámetros de rechazo, se debe también establecer rangos de tolerancia dentro los cuales se puede considerar las medidas como aceptables.

Se debe tener en cuenta que un mal control de calidad nos dará productos defectuosos, lo que significa doble perjuicio económico ya que se pierde por el valor de la materia prima y los materiales utilizados así como por la mano de obra empleada.



Una vez que los productos pasen el Control de Calidad final en el área de producción, recién podrán ser enviados al almacén para su posterior venta.

Dentro del concepto de Control Total de Calidad, también se debe medir la calidad del mercadeo del producto, vale decir de la labor del departamento de comercialización.

Se verá si impulsan el crecimiento del producto en el mercado, si sólo lo mantienen en sus niveles de venta o si más bien entra en etapa de declinación.

Se puede medir la calidad de la comercialización en el múmero de productos vendidos, en el monto de ventas por vendedor, el número de nuevos clientes, etc.

Indudablemente el control de calidad se justificará en la empresa cuando los beneficios que se obtienen de su aplicación superen el costo de ejecución.

HOJA DE TRABAJO